

CONDICIONES GENERALES DE VENTA EN LÍNEA

www.neurae.com

Actualización: septiembre de 2025

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 Identidad del vendedor

www.neurae.com (en adelante, el "Sitio Web") es un sitio web de c.f.e.b. SISLEY, sociedad por acciones simplificada con un capital de 1 000 000 €, cuyo domicilio social se encuentra en 3 avenue de Friedland, 75008 París, Francia, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 722 003 464 y con número de IVA intracomunitario 16722003464 (en adelante, "la Sociedad").

1.2 Identidad del Comprador

A los efectos del presente documento, por "Comprador" se entenderá cualquier persona física que compre Productos en el Sitio Web (en adelante, "Productos").

Sin embargo, se especifica que el Comprador deberá ser un consumidor final (es decir, una persona individual, que no actúe como minorista) con residencia en los siguientes países de la Unión Europea: Francia metropolitana, Córcega, Austria, Bélgica, Alemania, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal y España (excluidos otros países de la Unión Europea, islas y Andorra) y con capacidad jurídica suficiente para suscribir contratos. De este modo, el Comprador:

- manifiesta y garantiza que, al aceptar estas Condiciones Generales de Venta en línea (en adelante, "Condiciones Generales de Venta"), la compra de Productos en el Sitio Web no guarda relación con actividad profesional alguna y se limita a su uso personal;
- se compromete a no revender ni distribuir los productos, ni muestra alguna, adquiridos en el Sitio Web, puesto que en caso contrario podría incurrir en responsabilidad civil.

1.3 Condiciones Generales de Venta

El objetivo de las presentes Condiciones Generales de Venta es definir las condiciones y los procedimientos de la venta en línea de Productos en el Sitio Web.

Al seleccionar la casilla correspondiente, el Comprador reconoce que ha leído y acepta los términos sin que esta aceptación quede condicionada a una firma manuscrita por parte del Comprador. Se especifica que el Comprador puede guardar o imprimir estas Condiciones Generales de Venta, sin modificarlos.

La Sociedad se reserva el derecho de modificar las Condiciones Generales de Venta en cualquier momento, sin aviso previo, aunque se especifica que los términos que son de aplicación a la venta son aquellos que el Comprador acepta al tramitar su pedido.

Estas Condiciones Generales de Venta en línea son aplicables con exclusión de cualquier otro documento.

1.4 Información sobre los productos

El Comprador podrá, antes de tramitar su pedido, comprobar en el Sitio Web las características básicas y el precio de los productos que desee solicitar, haciendo clic sobre ellos.

La Sociedad se reserva el derecho de añadir nuevos productos, eliminar algunos o cambiar su aspecto o precio en cualquier momento. La información sobre los productos y los precios aplicables son los que figuran en el Sitio Web en el momento en que el Comprador confirma su pedido.

1.5 Servicio al cliente

Contacte con el Servicio de Atención al Cliente de Neurae si desea obtener cualquier información, realizar cualquier pregunta o que le asesoren en la solicitud de los productos.

- a través de la sección "Formulario de contacto" en el Sitio Web,
- por correo electrónico a la dirección: atencionclienteESP@neurae.com
- por correo postal, a la siguiente dirección: Servicio de Atención al Cliente de Neurae, 3 avenue de Friedland, 75008 París.

2. EL PEDIDO

2.1 A continuación, se explican las diversas etapas de un pedido:

El Comprador selecciona los productos que desea y los añade en la sección "Su cesta". El Comprador puede verificar los detalles de su compra prevista y cambiarlos en cualquier momento.

A continuación, el Comprador debe validar sus datos, la dirección de facturación, la ubicación y la forma de entrega y seleccionar el método de pago.

En cuanto el Comprador confirma su pedido haciendo clic en el icono "Pagar", se considera que ha aceptado definitivamente los contenidos y las condiciones del pedido, los precios, las características, las cantidades y las fechas de entrega de los productos solicitados. El pedido se convierte entonces en definitivo.

El Comprador realizará el pedido y recibirá la confirmación de su pedido en español.

2.2 Confirmación del pedido

La Sociedad envía al Comprador un correo electrónico en el que se resumen los términos y condiciones del pedido.

El Comprador puede realizar un seguimiento del estado del pedido y descargar la factura en la sección "Su cuenta" del Sitio Web.

2.3 No disponibilidad de productos

En el caso de que uno o más productos no estén disponibles, el Comprador será informado en el Sitio.

2.4 Cancelación del pedido

La Sociedad se reserva el derecho a suspender o cancelar cualquier Pedido por motivos legítimos:

- pedidos realizados por profesionales, pedidos de carácter anormal (por ejemplo, aquellos que excedan de 4 productos con la misma referencia), pedidos repetidos de manera anómala;
- en casos en que la información facilitada por el Comprador sea incompleta o inexacta;
- en caso de impago o pago parcial de cantidades adeudadas por el Comprador.

El Comprador podrá cancelar su pedido mediante el ejercicio de su derecho de desistimiento de conformidad con las condiciones estipuladas en la cláusula 6 - "Derecho de desistimiento".

3. PRECIOS

Los precios indicados en este Sitio web son expresados en Euros, todos los impuestos incluidos y pueden variar en el transcurso del año, pero los Productos solicitados se facturan al precio del día del pedido.

Los precios no incluyen los gastos de envío, que se facturan añadiéndose al precio de los Productos comprados según el importe del pedido. Los gastos de envío se indicarán antes de que el Comprador formalice el pedido.

Los precios incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) aplicable el día del pedido y cualquier cambio en los precios se reflejará automáticamente en el precio de los Productos vendidos.

Las ofertas de compra, incluidas las ofertas promocionales, son válidas hasta agotar existencias, durante el periodo indicado en la oferta promocional y, en su defecto, mientras estén anunciadas en el Sitio.

4. CONDICIONES DE PAGO

4.1 El pago de los pedidos puede realizarse con tarjeta de crédito, incluidas CB, Visa, Mastercard o American Express.

No se acepta el pago mediante cheque.

El cargo tendrá lugar dentro de los 5 días siguientes al pedido. La Sociedad conserva la propiedad íntegra y total de todos los Productos vendidos hasta que reciba el pago completo del precio, en principio, gastos e impuestos incluidos.

Se recuerda que, de conformidad con el artículo L.132-2 del Código Monetario y Financiero francés, el compromiso de pago dado mediante una tarjeta bancaria es irrevocable. Al comunicar los datos relativos a su tarjeta de crédito, el Comprador autoriza el cargo en su tarjeta de crédito. El Comprador deberá enviar su número de tarjeta de crédito, la fecha de caducidad de la misma, así como el número de criptograma (número de 3 dígitos que figura en el reverso de la tarjeta de crédito).

4.2 Toda la operación se efectuará en modo encriptado y los datos bancarios del Comprador no transitarán por el Sitio Web, sino a través de la plataforma de pago del proveedor de servicios ADYEN que garantiza los pagos y evita el fraude con tarjetas de crédito. La Sociedad se reserva el derecho de verificar la información proporcionada por el Comprador solicitándole que envíe una prueba de identidad, suspendiendo así el Pedido. Como parte de la lucha contra el fraude en Internet, la información relativa a su pedido podrá enviarse a cualquier autoridad competente encargada de la verificación.

El Comprador garantiza a la Sociedad que cuenta con las autorizaciones necesarias para utilizar el método de pago elegido, cuando registre el formulario de pedido.

La Sociedad se reserva el derecho a suspender o cancelar cualquier pedido o entrega, con independencia de su tipo o nivel de ejecución, en caso de impago de cualquier importe debido por el Comprador o en caso de incidente de pago.

Para facilitar el proceso de compra en el Sitio web, el Comprador podrá guardar sus datos bancarios en modo encriptado y de manera segura a través de la opción "Mis tarjetas de crédito guardadas". En el caso de que el Comprador ya no quiera esta opción, puede eliminar sus datos bancarios en cualquier momento o crear unos nuevos en la sección "Modo de pago" del proceso de compra.

4.3 El Comprador podrá pagar sus pedidos a través de PayPal, si dispone de una cuenta con PayPal. Se especifica que serán aplicables las Condiciones Generales de Uso de PayPal. El Comprador podrá pagar sus pedidos mediante Google Pay siempre que disponga de una cuenta en Google Pay. Se especifica que se aplicarán las Condiciones de uso de Google Pay.

4.5 El Comprador podrá pagar su(s) pedido(s) a través de Klarna, siempre y cuando tenga creada una cuenta Klarna. Klarna le permite dividir su compra en 3 pagos sin intereses en pedidos con un valor mínimo de 35 euros y un valor máximo de 1500 euros. Se aplican las Condiciones Generales de Uso de Klarna.

5. ENTREGA

5.1 Procedimientos de entrega

Los productos solo podrán entregarse a los siguientes países de la Unión Europea: Francia metropolitana, Córcega, Mónaco, Austria, Bélgica, Alemania, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal y España (excluidos otros países de la Unión Europea, islas y Andorra).

Al efectuar un pedido, el Comprador podrá escoger el método de entrega que más le convenga entre los propuestos.

5.2 Plazos de entrega

El plazo de entrega de los productos dependerá de la opción seleccionada por el Comprador en el momento de realizar el pedido.

Los Productos se entregarán al Comprador en un plazo máximo de treinta (30) días a partir de la confirmación del pedido. No obstante, la Sociedad podrá eximirse de toda o parte de su responsabilidad aportando la prueba de que el incumplimiento o la ejecución incorrecta del contrato es imputable al consumidor, a un hecho imprevisible e insuperable de un tercero ajeno al contrato o a un caso de fuerza mayor. En el caso de que los Productos se devuelvan a la Sociedad porque el Comprador no ha tomado posesión del paquete que contiene los productos, se reembolsará al Comprador el importe del pedido, deduciendo los gastos de entrega.

5.3 Verificación del pedido en el momento de la recepción

El Comprador deberá verificar de inmediato el estado del paquete a fin de exponer sus reservas directamente al transportista en el momento de la entrega. No podrán plantearse posteriores reclamaciones sobre el estado del paquete ante el Servicio de Atención al Cliente.

El Comprador deberá verificar que la entrega reúne los requisitos especificados en el pedido y notificar lo antes posible cualquier defecto o incumplimiento al Servicio de Atención al Cliente.

6. DERECHO DE DESISTIMIENTO

6.1 Derecho de desistimiento

El Comprador tiene derecho a desistir de su pedido sin motivo alguno en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción del pedido. Cuando el plazo de catorce (14) días expire en sábado, domingo o día festivo o no hábil, se ampliará hasta el primer día hábil siguiente. Para ejercer este derecho, el Comprador deberá, antes de que se extinga el plazo de desistimiento, informar a la Sociedad de su deseo mediante una declaración inequívoca que consistirá en:

- la cumplimentación del formulario de desistimiento disponible en el Sitio Web en la sección "Su cuenta";
- la cumplimentación del formulario de devolución que se incluye en el paquete;
- o mediante una carta o correo electrónico dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Neurae (véase la cláusula 1.5 de las presentes Condiciones Generales de Venta), que incluya la siguiente información: nombre, dirección postal y, si está disponible, el número de teléfono, el número de pedido y la dirección de correo electrónico.

6.2 Devolución de los productos

En un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la solicitud de desistimiento, el producto en cuestión, así como el resto de elementos suministrados en el momento de la compra del producto en cuestión, en el embalaje original intacto, deberán devolverse a la siguiente dirección: c.f.e.b. Servicio de Devoluciones de Neurae – 32, avenue des Béthunes 95310 Saint Ouen l'Aumône, acompañados del formulario de devolución (disponible en la sección "Su cuenta" del Sitio Web o incluido en el paquete).

Por motivos de higiene, los Productos cosméticos deberán devolverse en su embalaje completo y original, intactos y en perfectas condiciones para la reventa. De hecho, abrir estos Productos los convierte en no aptos para futuras ventas.

Si se debe devolver una caja o un conjunto, es imprescindible devolver la caja o el conjunto completo.

Se especifica que las compras realizadas en el Sitio Web no se podrán devolver, cambiar o reembolsar en tienda ni en las Maison Sisley.

6.3 Condiciones de reembolso para los productos pertinentes

Cualquier devolución aceptada dará lugar al reembolso de los Productos devueltos, así como a los gastos de envío estándar (excepto en caso de devolución parcial) en un plazo máximo de 14 días naturales a partir de la recuperación de los Productos o hasta que el consumidor haya aportado la prueba del envío de dichos Productos, siendo la fecha elegida la primera de estos hechos. Los costes de devolución del producto son responsabilidad del Comprador: no se aceptarán los paquetes enviados a portes debidos o contra reembolso.

Los productos no aceptados se devolverán a portes debidos al Comprador.

7. GARANTÍA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO Y DE VICIOS OCULTOS

La Sociedad es responsable de los defectos de conformidad del Producto en las condiciones previstas en los artículos L. 217-4 y siguientes del Código del Consumidor francés y de los vicios ocultos del producto vendido en el sentido de los artículos 1641 y siguientes del Código Civil francés.

Para hacer uso de cualquiera de las garantías establecidas a continuación, el Comprador podrá dirigirse a la sección "Su cuenta" del Sitio o utilizar el vale de devolución incluido en el paquete.

Cuando el Comprador actúa como garante legal de la conformidad en el sentido de los artículos L. 217-4 y siguientes del Código del Consumidor francés, él:

- dispone de un plazo de dos años a partir de la entrega del Producto para actuar;
- podrá solicitar la sustitución del Producto no conforme o la resolución de la venta y el reembolso del precio;
- queda exento de aportar la prueba de la existencia de la falta de conformidad del producto durante los veinticuatro meses siguientes a la entrega del Producto.

Cuando el Comprador decide hacer valer la garantía legal por vicios ocultos en el sentido de los artículos 1641 y siguientes del Código Civil francés, podrá solicitar la resolución de la venta y el reembolso del precio.

Para cualquier reclamación, el Comprador podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Neurae.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

8.1 La Sociedad no responderá en caso de pérdida o daño originados por intrusión fraudulenta de un tercero que conduzca a la modificación de la información disponible en el Sitio Web, en caso de incumplimiento por parte del Comprador, o en casos de fuerza mayor; a saber, eventos que sean imprevisibles, inevitables o independientes de la voluntad de la Sociedad.

8.2 Si, a pesar de todo, se considerase a la Sociedad responsable, por causa de una pérdida sufrida por el Comprador ocasionada por un incumplimiento o un cumplimiento inadecuado de sus servicios, esta responsabilidad estará limitada al importe del pedido abonado por el Comprador a la Sociedad.

9. DISPOSICIONES VARIAS

9.1 El hecho de que la Sociedad no haga uso de una disposición de las Condiciones Generales de Venta en relación con el Comprador no podrá interpretarse como una renuncia al derecho a invocar dicha disposición.

9.2 Si una de las disposiciones de las Términos y Condiciones Generales de Venta se declarase inválida, en todo o en parte, las otras disposiciones y el resto de los derechos y obligaciones que se deriven de dichas Condiciones Generales de Venta permanecerán sin cambios y continuarán siendo aplicables.

9.3 En general, se estipula mediante acuerdo expreso entre la Sociedad y el Comprador que los correos electrónicos tendrán validez entre las partes de un modo equivalente al de los sistemas de registro automático utilizados en el Sitio Web, sobre todo en lo que concierne al contenido y a la fecha del pedido.

10. DATOS PERSONALES

10.1 Los datos recopilados por la Sociedad están sujetos a tratamiento de datos con el fin de gestionar y hacer un seguimiento de los pedidos (incluido el servicio de realización de pedidos, facturación, envío, reembolso, reclamaciones y posventa), para gestionar la opinión de los clientes sobre los productos, servicios y contenidos adquiridos y para gestionar las cuentas de los clientes (incluidos el programa de fidelización, la animación comercial, la prospección, las encuestas y selección de clientes para probar productos).

10.2 Para obtener más información sobre la Política de protección de datos personales y la Política de cookies de Neurae, el Comprador puede acceder a ellas en el siguiente enlace: <https://www.neurae.com/es/datos-personales/> y <https://www.neurae.com/es/use-of-cookies/>

11. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

11.1 Salvo acuerdo en sentido contrario, la Sociedad y sus licenciantes retendrán posesión de todos los derechos de propiedad intelectual del Sitio Web y la información presente en el mismo, incluyendo las marcas, nombres comerciales, derechos de autor y derechos relativos a su software. Se prohíbe terminantemente cualquier uso del Sitio Web que vulnere los derechos de propiedad (intelectual) u otros derechos de la Sociedad, además de la difusión, modificación, transmisión o reproducción de dicho Sitio Web, en su totalidad o en parte, de cualquier forma. Queda prohibido insertar enlaces de hipertexto en partes o en la totalidad del Sitio Web sin previa autorización por escrito de la Sociedad.

11.2 La Sociedad o su sociedad matriz son también los propietarios de las marcas de la Sociedad, oportunamente depositadas y registradas. El Comprador se compromete a no efectuar uso alguno de las marcas de la Sociedad y, en términos más generales, a no infringir los derechos de propiedad industrial e intelectual de la Sociedad o de su sociedad matriz.

12. IDENTIFICADOR ÚNICO

En aplicación del artículo L. 541-10-13 del Código de Medioambiente francés, la Sociedad ha recibido el identificador único (IDU):

- FR210830_01GMSD, que certifica que ha desempeñado sus obligaciones (i) de inscripción en el registro de productores del sector de envases domésticos (EMBM, por sus siglas en francés) y (ii) de declaración de comercialización ante el organismo ecológico autorizado para esta categoría de productos.
- FR210830_20QWPN, que certifica que ha desempeñado sus obligaciones (i) de inscripción en el registro de productores del sector de textiles sanitarios de un solo uso (TSUU, por sus siglas en francés) y (ii) de declaración de comercialización ante el organismo ecológico autorizado para esta categoría de productos.

13. LEY APLICABLE / JURISDICCIÓN

13.1 Las presentes Condiciones Generales de Venta están sujetas a la legislación francesa.

13.2 De conformidad con la ordenanza n.º 2015-1033, de 20 de agosto de 2015, y el decreto de aplicación n.º 2015-1382, de 30 de octubre de 2015, cualquier litigio o controversia de consumo, sujeto al artículo L. 152-2 del Código de Consumo francés, podrá ser objeto de un acuerdo amistoso mediante mediación ante el CMAP (Centro de Mediación y Arbitraje de París).

13.3 Antes de acudir al CMAP, el consumidor deberá haber contactado con el Servicio de Atención al Cliente y no haber obtenido respuesta ni satisfacción a su reclamación.

13.4 Para someter su litigio al mediador, puede:

- rellenar el formulario en la página web de la CMAP: www.cmap.fr, pestaña «vous êtes: un consommateur» (usted es: un consumidor);
- enviar su solicitud por correo ordinario o certificado a CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, o enviar un correo electrónico a consommation@cmap.fr.

13.5 Independientemente del medio utilizado para ponerse en contacto con la CMAP, su solicitud debe contener los siguientes elementos para que pueda ser tramitada rápidamente: sus datos postales, electrónicos y telefónicos, así como el nombre y la dirección de su empresa o del establecimiento en cuestión, un resumen de los hechos y la prueba de las gestiones previas realizadas ante nuestra empresa o el establecimiento en cuestión.

13.6 Cualquier litigio que surja de las presentes se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales franceses, incluso en caso de garantía o pluralidad de demandados.